

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
ANGGOTA SEMBADA *FITNESS* di KABUPATEN SLEMAN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Olahraga



Oleh:
Nicko Febriansyah Saputro
08603141046

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DESEMBER 2012**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta” yang disusun oleh Nicko Febriansyah Saputro, NIM 08603141046 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 14 November 2012

Dosen Pembimbing,




Suryanto, M.Kes.
NIP 19580605 1989011 001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 14 November 2012

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nicko Saputro', written over a horizontal line.

Nicko Febriansyah Saputro
NIM 08603141046

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta” yang disusun oleh Nicko Febriansyah Saputro, NIM 08603141041 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal, 3 Desember 2012 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Suryanto, M.Kes.	Ketua Penguji		21-12-2012
Dr. Widiyanto	Sekretaris Penguji		20-12-2012
Prof. Dr. Suharjana	Penguji I (Utama)		20-12-2012
Yustinus Sukarmin, M.S.	Penguji II (Pendamping)		21-12-2012

Yogyakarta, 27 Desember 2012

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Dekan,



Rumpis Agus Sudarko, M.S.

NIP 19600824 198601 1 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

A. Motto

1. Setiap langkah dan tindakan yang kamu lakukan nantinya akan menentukan apakah kamu mendekati atau malah menjauhi semua cita-citamu.
2. Ketika kamu sedang kesulitan, dan tidak dapat menemukan bantuan, jangan menyerah. Bantulah dirimu sendiri.
3. Membahagiakan orang tua itu tujuan utama.

B. Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bambang Yuniarto dan Nauli Susilawati yang telah memberikan motivasi, baik materil maupun spritual, dan selalu ada dalam hati penulis dalam menjalankan kehidupan ini.
2. Kakak Nicke Oktaviani S dan adik Mentari Febriani S yang paling penulis sayangi.

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SEMBADA *FITNESS* DI KABUPATEN SLEMAN YOGYAKARTA

Oleh:
Nicko Febriansyah Saputro
08603141046

ABSTRAK

Kualitas jasa pelayanan merupakan aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan menghasilkan kepemilikan suatu produk. Perubahan yang semakin cepat dan semakin kompetitif, serta kemajuan teknologi yang sangat pesat, mengubah cara berpikir seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu produk, karena kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis bahwa data anggota di Sembada *Fitness* Kabupaten Sleman Yogyakarta tiap bulannya mengalami penurunan. Keadaan tersebut kemungkinan disebabkan oleh salah satu faktor, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sembada *Fitness* Kabupaten Sleman Yogyakarta kepada anggota kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei menggunakan angket sebagai instrumen penelitian. Validitas instrumen dalam penelitian ini adalah 0,846 dan reliabilitas sebesar 0,930. Subjek dalam penelitian ini adalah anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta yang berjumlah 75 orang. Untuk menganalisis data digunakan statistik deskriptif dengan persentase.

Hasil penelitian kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta, sebagian besar berada pada kategori kurang memuaskan dengan persentase 45,3 %, kemudian diikuti kategori memuaskan dengan persentase 44 %, kategori sangat memuaskan dengan persentase 6,7 %, dan kategori tidak memuaskan sebesar 4,0 %.

Kata kunci: kualitas pelayanan, tingkat kepuasan anggota, sembada *fitness*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta” dengan lancar.

Dalam penyusunan skripsi ini pastilah penulis mengalami kesulitan dan kendala. Dengan segala upaya, skripsi ini dapat terwujud dengan baik berkat uluran tangan dari berbagai pihak, teristimewa pembimbing. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rumpis Agus Sudarko, M.S., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam melaksanakan penelitian.
2. Bapak Yudik Prasetyo, M.Kes., Ketua Program Studi Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan masukan dan pengarahan.
3. Bapak Suryanto, M.Kes., dosen pembimbing, yang telah sabar memberikan nasihat, bimbingan serta saran pada peneliti, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Ibu dr. Novita Intan Arovah, M.PH., pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan motivasi.
5. Dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membekali ilmu yang berguna kepada penulis.

6. Bapak Mujiman, Ketua Umum KONI Sleman yang telah memberikan izin penelitian di Sembada *Fitness* Kabupaten Sleman Yogyakarta.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dorongan dan doa restu, baik moral maupun material selama penulis menuntut ilmu.
8. Teman-teman dan rekan-rekan yang tidak memungkinkan disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuh hati, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi dunia pendidikan.

Yogyakarta, 14 November 2012

Penulis,

Nicko Febriansyah Saputro

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	 7
A. Deskripsi Teori dan Penelitian yang Relevan.....	7
1. Kualitas Jasa Pelayanan.....	7
a. Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan.....	7
b. Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan.....	10
c. Model Kualitas Pelayanan.....	13
2. Hakikat Kepuasan.....	14
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
3. Pengertian Manajemen.....	21
a. Perencanaan	22
b. Pengorganisasian.....	22
c. Pengarahan	23
d. Pengawasan.....	23
4. Penelitian yang Relevan	23
B. Kerangka Berpikir	25
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	 27
A. Desain Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	28

E. Teknik Analisis Data	33
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian.....	35
B. Pembahasan	43
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Implikasi	47
C. Keterbatasan Penelitian	47
D. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Daftar Anggota Sembada <i>Fitness</i>	4
Tabel 2. Kisi-Kisi Angket Penelitian	34
Table 3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
Table 4. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor <i>Tangibility</i>	37
Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor <i>Reliability</i>	38
Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor <i>Responsiveness</i>	39
Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor <i>Assurance</i>	41
Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor <i>Empaty</i>	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Kualitas Jasa	15
Gambar 2. Diagram Hasil Penelitian	36
Gambar 3. Diagram Hasil Penelitian Faktor <i>Tangibility</i>	37
Gambar 4. Diagram Hasil Penelitian Faktor <i>Reliability</i>	38
Gambar 5. Diagram Hasil Penelitian Faktor <i>Responsiveness</i>	40
Gambar 6. Diagram Hasil Penelitian Faktor <i>Assurance</i>	41
Gambar 7. Diagram Hasil Penelitian Faktor <i>Empaty</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Persetujuan <i>Expert Judgement</i>	52
Lampiran 2. Surat Izin Uji Coba Penelitian.....	53
Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian.....	54
Lampiran 4. Data Uji Coba Penelitian.....	59
Lampiran 5. Angket Penelitian.....	61
Lampiran 6. Data Penelitian.....	65
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
Lampiran 8. Statistik Deskriptif.....	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern manusia dituntut untuk berkreativitas secara optimal, sehingga berbagai macam aktivitas yang dilakukan sangat padat. Hal tersebut menuntut seseorang untuk memiliki tubuh yang tetap sehat dan bugar, agar dapat menjalankan aktivitasnya secara optimal. Meskipun demikian, pada saat ini kebugaran menjadi suatu fenomena yang membuat orang bertanya-tanya sebenarnya kebugaran itu apa, seberapa besar pengaruhnya terhadap aktivitas, dan bagaimana cara untuk memperoleh kebugaran tanpa harus banyak menyita waktu.

Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang bugar, maka aktivitas mereka dapat berjalan dengan lancar, karena kebugaran fisik (*physical fitness*) merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan kerja sehari-hari secara efisien tanpa timbul kelelahan yang berlebihan, sehingga masih dapat menikmati waktu luangnya (Djoko Pekik I, 2004: 2). Seorang pria ingin tampil *macho* dengan tubuh yang kekar berotot dan seorang wanita ingin tampil menarik dengan tubuh langsing atau mereka ingin mempunyai proporsi tubuh yang ideal agar lebih tampil percaya diri. Mereka bisa mendapatkan semua itu dengan mendatangi pusat-pusat kebugaran yang ada, karena dengan berolahraga di pusat kebugaran, mereka dapat berolahraga tanpa merasa kepanasan dan tidak perlu banyak menyita waktu untuk mendapatkan tubuh yang berotot dan langsing karena alat-alat yang disediakan cukup memadai.

Fitness center muncul sebagai institusi pelayanan kesehatan modern yang menawarkan berbagai macam jasa kesehatan dan kebugaran. Perubahan yang semakin cepat dan semakin kompetitif, serta kemajuan teknologi yang sangat pesat, mengubah cara berpikir seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu produk, khususnya pada kualitas pelayanan kebugaran, sehingga menuntut *fitness center* untuk melakukan pembaruan dalam menyusun strategi bisnis dengan tujuan memperoleh keunggulan dalam bersaing. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada untuk digunakan dalam mencapai tujuan, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu strategi pemikiran yang tepat yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang sekaligus mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan (*customer*) dan pemberi pelayanan (*provider*). Selain itu, pihak manajemen sendiri harus membuka diri untuk menerima perubahan, ataupun pergerakan yang menyangkut sudut pandang, pengembangan strategi, pengembangan struktur, dan peningkatan kompetisi.

Bagi pihak manajemen mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal utama, untuk itu manajemen perlu mendapatkan *input* dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan. Kondisi ini sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan, sedangkan penilaian anggota yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini mencerminkan tingkat kepuasan anggota yang masih kurang terhadap

kualitas pelayanan yang dirasakan, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan.

Dengan mengetahui hal di atas, *fitness center* sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan dan kebugaran perlu mencermati dan menganalisis semua kelebihan dan kekurangan yang terdapat di *fitness center* itu sendiri. Kelebihan yang dimiliki harus dipertahankan dan terus dikembangkan, sedangkan kekurangannya harus diperbaiki. Untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah anggotanya, *fitness center* dapat melakukan pembaharuan (*inovasi*) yang terus-menerus dengan cara memunculkan hal-hal baru, dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada anggota secara optimal.

Kepuasan anggota merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai harapan anggota atau belum. Kepuasan anggota artinya kinerja yang dirasakan anggota setelah memperoleh pelayanan sama dengan atau melebihi harapannya sebelum memperoleh pelayanan. Apabila kinerja yang dirasakan anggota setelah memperoleh pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, ini berarti anggota tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *fitness center* tersebut. Apabila informasi ini telah diketahui, yaitu anggota puas atau tidak puas, *fitness center* dapat merencanakan langkah selanjutnya, yaitu mencari faktor penyebabnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis bahwa data anggota yang terdaftar selama enam bulan terakhir di Sembada *Fitness* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. Daftar Anggota Sembada *Fitness* Tiga Bulan Terakhir

No.	Bulan	Jumlah Anggota yang Mendaftar	Jumlah Anggota Aktif	Jumlah Anggota Tidak Aktif
1.	Desember 2011	674 orang	285 orang	389 orang
2.	Januari 2012	773 orang	335 orang	438 orang
3.	Februari 2012	990 orang	299 orang	691 orang
4.	Maret 2012	1003 orang	630 orang	373 orang
5.	April 2012	645 orang	310 orang	335 orang
6.	Mei 2012	900 orang	150 orang	750 orang
Jumlah		4985 orang	2009 orang	2976 orang

Berdasarkan data di atas, total keseluruhan anggota yang tidak aktif di Sembada *Fitness* dari bulan Desember 2011 hingga Mei 2012 lebih banyak dibandingkan dengan anggota yang aktif. Keadaan tersebut kemungkinan disebabkan oleh salah satu faktor, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sembada *Fitness* kepada anggota kurang optimal, sehingga mengakibatkan penurunan jumlah anggota setiap bulannya. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum diketahui tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan di Sembada *Fitness*.
2. Terjadi penurunan jumlah anggota Sembada *Fitness* setiap bulannya.
3. Pihak manajemen belum mengetahui keinginan konsumen.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan kemampuan penulis, tenaga, biaya dan waktu yang terbatas, dalam penelitian ini penulis membatasi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota yang diberikan oleh Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta?”

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota di Sembada *Fitness* Kabupaten Sleman Yogyakarta

F. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dapat bermanfaat secara teoretis maupun praktis.

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya dan mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori manajemen pemasaran di bidang jasa, khususnya jasa pusat kebugaran atau

fitness center, dan sebagai gambaran kepada pengusaha pusat kebugaran tentang pemenuhan kepuasan anggota terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi anggota, dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Sembada *Fitness*.
- b. Bagi instruktur Sembada *Fitness*, dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja mereka khususnya dalam melayani *members*.
- c. Bagi Sembada *Fitness*, dengan diketahuinya tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat demi perkembangan dan kemajuan sembada *fitness*.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori dan Penelitian yang Relevan

1. Kualitas Jasa Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan

Jasa (*service*) merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Philip Kotler (2002: 486) jasa adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan menghasilkan kepemilikan suatu produk. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Menurut Wyckof yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000: 59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitasnya akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Philip Kotler (2002: 487) menyatakan bahwa jasa dapat dikelompokkan menjadi lima katagori, yaitu:

1) Barang berwujud murni

Tawaran hanya terdiri atas barang berwujud (misalnya: sabun, pasta gigi, garam).

2) Barang berwujud disertai layanan

Tawaran terdiri atas barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih layanan (misalnya: produsen mobil).

3) Campuran

Tawaran terdiri atas barang dan jasa dengan proporsi yang sama (misalnya: restoran).

4) Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

Tawaran terdiri atas satu jasa utama disertai jasa tambahan dan barang pendukung (misalnya: jasa transportasi).

5) Jasa murni

Tawaran hanya terdiri atas jasa (misalnya: psikoterapi, jasa memijat).

Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Ndharu Lelono (2008:

11) ada empat sumber kualitas yang menentukan kualitas jasa pelayanan, yaitu:

1) *Design quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan pada waktu pertama jasa didesain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2) *Production quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh kerja sama departemen manufaktur dan departemen pemasaran.

- 3) *Delivery quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa dapat ditentukan oleh janji perusahaan kepada pelanggan.
- 4) *Relationship quality*, yang menjelaskan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh hubungan profesional dan sosial antara perusahaan dan *stakeholder* (pelanggan, pemasok, agen, dan pemerintah serta karyawan perusahaan).

Philip Kotler (2002: 488) menyatakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu:

- 1) Tidak berwujud (*intangibility*)

Tidak seperti halnya produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli.

- 2) Tidak terpisahkan (*inseparability*)

Umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Menurut Fandi Tjiptono (1996: 15) barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

- 3) Bervariasi (*variability*)

Karena tergantung pada siapa yang menyediakan, serta kapan dan dimana jasa itu diberikan, maka jasa sangat bervariasi. Menurut Fandi Tjiptono (1996: 15) jasa bersifat sangat variabel karena banyak variasi

bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4) Mudah lenyap (*perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan, sifat jasa itu mudah lenyap, tidak jadi masalah jika permintaan tetap.

b. Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan

Menurut Handi Irawan (2002: 57-76) kualitas yang diciptakan perusahaan memiliki lima dimensi dalam pengukurannya, yaitu:

1) *Tangibility* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan merupakan kendali dari kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi. Berry dan Zeithalm dalam teorinya *service quality* yang dikutip oleh Handi Irawan (2002: 57) mengatakan bahwa dalam kualitas pelayanan, dimensi *tangibility* adalah faktor penting karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat melainkan pelanggan bisa merasakan untuk menilai suatu kualitas. Dimensi bukti fisik tersebut mencakup kemutakhiran peralatan dan teknologi, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan fasilitas fisik dengan jenis pelayanan yang ditawarkan.

2) *Reliability* (keandalan)

Dimensi keandalan yaitu dimensi yang mengukur aspek-aspek perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar

internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian perusahaan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh konsumen, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen.

3) *Responsiveness* (tanggapan)

Responsiveness adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Dalam dimensi tanggapan ini, pelanggan sangat mengharapkan respon karyawan yang cepat untuk menanggapi dan mengatasi keluhan atas masalah yang diutarakannya. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan pegawai yang selalu membantu pelanggan, dan kelengkapan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.

4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Assurance adalah jaminan yang diberikan oleh perusahaan berupa kemampuan sumber dayanya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi tersebut mencakup kemampuan SDM, rasa aman selama berhubungan dengan pegawai, kesabaran pegawai, dan dukungan pimpinan perusahaan pada pegawai.

5) *Empathy* (empati)

Empathy berkaitan dengan kemudahan konsumen dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, dan komunikasi dengan pihak perusahaan. Dimensi *empathy* tersebut mencakup perhatian perusahaan kepada konsumen, perhatian pegawai atau karyawan kepada konsumen, pemahaman pegawai akan kebutuhan konsumen, perhatian perusahaan terhadap kepentingan konsumen dan kesesuaian jam kerja perusahaan dengan kesibukan konsumen.

Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Yuliasih (2005: 23) menyatakan bahwa kualitas suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama, yaitu:

- 1) *Technical quality*, berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang dipersepsikan pelanggan. Komponen ini dijabarkan lagi menjadi tiga jenis, yaitu:
 - a) *Search quality*, dapat dievaluasi sebelum dibeli, misalnya harga.
 - b) *Experience quality*, hanya dapat dievaluasi setelah dikonsumsi, misalnya ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan kerapian hasil.
 - c) *Credence quality*, sukar dievaluasi pelanggan sekalipun telah merasakan jasa yang telah digunakan, misalnya kualitas operasi bedah jantung.
- 2) *Functional quality*, yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa.
- 3) *Corporate image*, berupa cara umum, profil reputasi, dan daya tarik khusus perusahaan.

c. Model Kualitas Pelayanan

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul dalam bersaing adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut, serta promosi yang dilakukan oleh perusahaan jasa, kemudian dibandingkan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Ike Nur Wulandari (2005: 24) menyatakan bahwa dalam membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Adapun model di bawah ini mengidentifikasikan lima kesenjangan (gap) yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa (lihat gambar 2.1). Kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Kesenjangan ini terjadi karena manajemen perusahaan tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan.

2) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan

Kesenjangan ini terjadi karena manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja spesifik.

3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Kesenjangan ini terjadi karena para personil mungkin kurang terlatih atau tidak mampu memenuhi standar atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

4) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Kesenjangan ini terjadi karena harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat para wakil perusahaan dan iklan perusahaan.

5) Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

Kesenjangan ini terjadi bila memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa tersebut.

Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1, halaman 15.

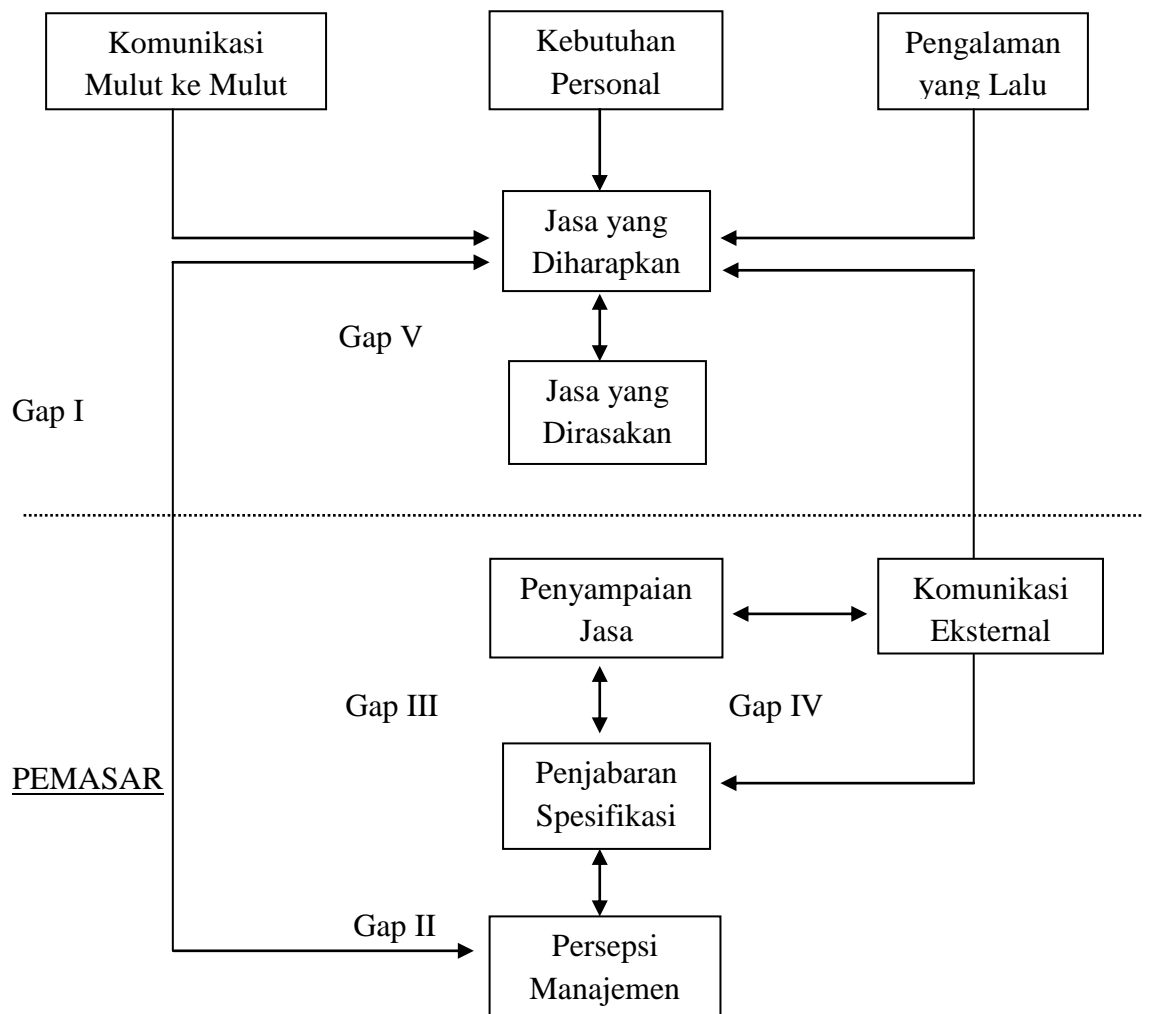
2. Hakikat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Richard Oliver yang dikutip oleh Handi Irawan (2002: 3) kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Menurut Philip Kotler (2002: 145) kepuasan adalah

perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

KONSUMEN



Gambar 1. Model Kualitas Jasa (Parasuraman, A, et al. yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000: 82)

Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli, dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang produk yang digunakan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) bergantung pada perkiraan kinerja produk dalam memberikan nilai, relatif terhadap harapan pembeli, suatu tingkat dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapannya (Kotler dan Armstrong yang dikutip oleh Sigit Nugroho 2009: 7).

Menurut Handi Irawan (2002: 37-39) dalam menentukan kepuasan pelanggan terdapat lima faktor yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka mendapat pelayanan yang lebih baik atau yang sesuai dengan harapan.
- 2) Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan.
- 3) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

- 5) Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Rambat Lupiyoadi yang dikutip oleh Bernadus Krisna P (2011: 7) pencapaian kepuasan anggota dapat melalui kualitas pelayanan dan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan, yaitu:

- 1) Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak pengelola (manajer) dan anggota. Misalnya, melakukan penelitian dengan mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut anggota, baik dari fasilitas ataupun pengelolaannya.
- 2) Perusahaan atau pengelola tempat olahraga harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari sumber daya manusia yang ada, misalnya tenaga instruktur yang berkualitas.
- 3) Memberikan kesempatan kepada anggota untuk menyampaikan keluhan, baik disampaikan secara lisan atau tulisan, misalnya kurang puas dengan pelayanan para karyawannya atau fasilitas yang ada di tempat tersebut.
- 4) Mengembangkan dan menempatkan posisi anggota yang paling utama agar dapat mengetahui terjadinya proses pelayanan dan kepuasan yang diharapkan dan mampu menciptakan kedekatan dengan anggota yang

bermanfaat untuk meningkatkan kualitas dan citra dikalangan masyarakat umum, misalnya komunikasi yang baik antara pengelola (manajer) dengan anggota, serta menerima kritik dan saran baik secara lisan atau tulisan.

Puspita Hariyanto (2007: 11) menyatakan bahwa pada umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan adalah kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, rekomendasi dari mulut ke mulut, iklan, dan lingkungan itu sendiri. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pelanggan.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap usaha. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Yuliasih (2005: 18-19) metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah metode survei. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan teknik pengukuran sebagai berikut:

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan jasa

Sembada *Fitness* pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas (*directly reported satisfaction*).

- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- 4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen atau atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance rating*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis*.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2001: 34-35) untuk mengukur kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menggunakan metode sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan memudahkan pelanggannya memberikan saran dan keluhan. Dalam perusahaan hendaknya disediakan formulir yang isinya tentang apa yang disukai dan tidak disukai pelanggan. Dapat juga dengan menyediakan kotak saran atau bahkan nomor telepon bebas pulsa yang nantinya akan

dapat menampung segala keluhan dari pelanggan. Arus informasi ini memberikan banyak gagasan yang baik dan memungkinkan perusahaan bertindak cepat guna menyelesaikan masalah yang terjadi.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala. Perusahaan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon sekelompok sampel acak dari pembeli terbaru mereka untuk mengetahui penilaian mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan, misalnya:

- a) Menanyakan puas dan tidak puas.
- b) Harapan pelanggan tentang suatu atribut.
- c) Masalah-masalah yang dihadapi pelanggan.
- d) Saran dari pelanggan untuk perbaikan kinerja perusahaan.
- e) Ranking berbagai elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

3) Belanja Siluman (*Ghost Shopping*)

Cara ini untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan adalah memperkerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan hal-hal yang positif (kekuatan) maupun hal-hal yang negatif (kelemahan) yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan dan produk pesaing. Pembeli bayangan (*ghost shopper*) ini dapat juga berpura-pura membuat masalah tertentu untuk

menguji apakah karyawan atau perusahaan dapat menangani masalah tersebut dengan baik atau tidak.

4) Analisis Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang sudah tidak membeli lagi atau yang telah ganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya.

Menurut Ike Nur Wulandari (2005: 34) ada beberapa tahap yang perlu kita ketahui yang dapat membentuk kepuasan anggota, yaitu:

- 1) Menemukan kebutuhan pokok yang merupakan keinginan utama dari anggota.
- 2) Mencari tahu apa yang sebenarnya menjadi harapan anggota.
- 3) Kita harus selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan anggota dan melakukan hal-hal yang melebihi harapan anggota.

Kepuasan anggota tidak berarti memberikan kepada mereka apa yang disukai, namun kita harus memberikan apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan diperlukan, dan dengan cara apa mereka memperolehnya.

3. Pengertian Manajemen

Menurut George dan Leslie (2005: 1) manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan dari suatu kelompok atau orang-orang ke arah tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan. Pelaksanaannya adalah *managing* (pengelolaan), sedang pelaksananya disebut manajer atau

pengelola. Menurut Siswanto (2006: 5) manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa proses-proses yang ada dalam manajemen suatu organisasi meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan proses awal dalam sebuah manajemen yang dampaknya akan sangat terasa pada proses-proses manajemen berikutnya. Hani Handoko (2001: 77) menyatakan perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan perumusan selanjutnya, apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa. Perencanaan yang baik dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi pada waktu yang akan datang.

b. Pengorganisasian

Setelah proses perencanaan dilakukan dengan baik, tahap berikutnya yang harus dilakukan dalam proses manajemen yaitu pengorganisasian yang baik. Menurut Hani Handoko (2001: 167) pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya.

c. Pengarahan

Menurut Siswanto (2007: 111) pengarahan adalah suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk, dan instruksi kepada bawahan, agar mereka bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Manullang (2008: 11) pengarahan merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha untuk memberikan bimbingan, saran, perintah atau intruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing agar tugas dapat diselesaikan dengan baik dan benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

d. Pengawasan

Dalam kegiatan manajemen kegiatan pengawasan memiliki peranan yang sangat penting. Dalam proses pengawasan ini berusaha untuk mengevaluasi tujuan yang telah dicapai, dan apabila tujuan tidak tercapai maka dapat dicari faktor penyebabnya sehingga dapat dilakukan proses perbaikan. Manullang (2008: 12) menyatakan pengawasan sering juga disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa penilaian, apabila perlu mengadakan koreksi sehingga yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud mencapai tujuan yang sudah digariskan semula.

4. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Yudik Prasetyo (2004) dengan judul Persepsi Anggota Klinik Kebugaran FIK UNY terhadap Kualitas Jasa

Pelayanan. Sampel yang digunakan sebanyak 125 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *incidental sample*. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah metode survei, dengan menggunakan instrumen angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terbukti persepsi anggota Klinik Kebugaran FIK UNY terhadap kualitas jasa pelayanan dengan hasil persentase sebesar 70 % yang berarti termasuk dalam katagori positif. Di samping itu juga diketahui persentase dari tiap-tiap faktor yaitu: faktor *tangibles* (bukti langsung) 68 % berarti positif, faktor *reliability* (keandalan) 71 % yang berarti positif, faktor *responsiveness* (daya tanggap) 71 % yang berarti positif, *assurance* (jaminan) 69 % yang berarti positif, dan *empathy* 72 % yang berarti positif.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Rina Yuniana (2008) dengan judul Tingkat Kepuasan *Members* terhadap Strategi Pemasaran Di Lembah *Fitness Center* Universitas Gajah Mada. Sampel yang digunakan sebanyak 120 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *members* sebanyak 73 orang, dengan persentase sebesar 60,8 % menyatakan puas, 45 orang, dengan persentase sebesar 37,5 % menyatakan sangat puas, dan *members* sebanyak 2 orang, dengan persentase sebesar 1,7 % menyatakan tidak puas. Dengan hasil persentase terbesar 60,8 %, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan *members* terhadap strategi pemasaran di Lembah *Fitness Center* UGM adalah memuaskan.

B. Kerangka Berpikir

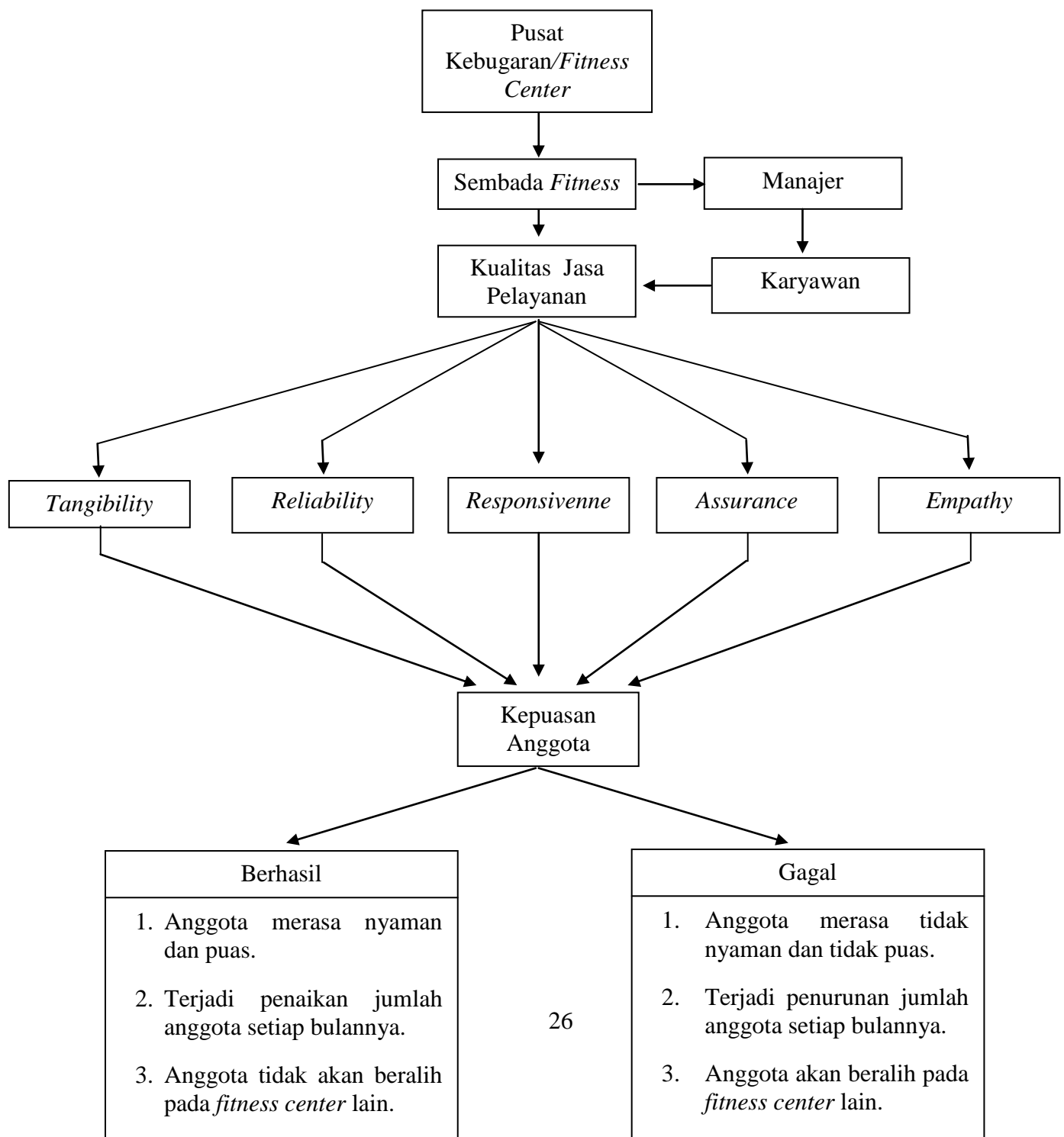
Kualitas jasa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan untuk dijual, tetapi tidak berwujud fisik, dan menghasilkan suatu kegunaan, salah satunya yaitu *fitness center* yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan yang menawarkan kebugaran kepada para konsumen atau anggotanya. Agar dapat mempertahankan para konsumen, *fitness center* selaku salah satu penyedia jasa pelayanan yang bergerak dalam bidang kesehatan dan kebugaran dituntut untuk menjalankan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kualitas pelayanan cenderung mempengaruhi kepuasan anggota dalam suatu produk jasa.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Konsumen atau anggota akan merasa puas jika kinerja yang dirasakan memenuhi apa yang diharapkan, sebaliknya konsumen atau anggota tidak akan merasa puas jika kinerja yang dirasakan jauh dengan apa yang diharapkan.

Pengusaha *fitness center* harus lebih peka terhadap keinginan atau harapan dari anggota, karena pengukuran terhadap kepuasan anggota merupakan hal yang sangat penting bagi setiap usaha. Untuk memenangkan persaingan suatu perusahaan jasa sangat dipengaruhi oleh hubungan baik yang terjalin dengan para anggota sebagai konsumennya. Apabila pelayanan dan kualitas sudah sesuai dengan keinginan atau harapan para anggota,

maka anggota akan merasa puas dan mereka tidak akan beralih pada jasa *fitness center* lain. Sebaliknya apabila mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, maka mereka akan bosan dan kecewa, sehingga beralih pada *fitness center* lain.

BAGAN KERANGKA BERPIKIR



BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif karena penelitian ini hanya menggambarkan atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti sesuai dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta. Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode survei dengan menggunakan angket.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kualitas jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan dalam penelitian ini berarti kualitas mengenai baik buruknya jasa pelayanan di Sembada *Fitness* yang diukur dengan menggunakan lima dimensi pokok kualitas jasa pelayanan, yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 130) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dibatasi sebagai sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman yang aktif mengikuti latihan pada bulan Mei 2012 sebanyak 150 orang.

2. Sampel Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 131-134) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Mengenai seberapa banyaknya sampel dari jumlah populasi yang diteliti, apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Apabila jumlah subjeknya banyak dapat diambil 10 % sampai 15 % atau 20 % sampai 25 % atau lebih, disesuaikan dengan kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana. Sampel dalam penelitian ini yaitu anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta, diambil dengan metode *non probability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Yang dimaksud dengan *accidental sampling* pada penelitian ini adalah anggota Sembada *Fitness* yang kebetulan ada atau dijumpai saat dilakukan pengumpulan data pada tanggal, 5 – 11 Oktober 2012 dengan menyebarkan angket kepada 75 responden.

D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Menurut Suharsimi yang dikutip oleh Ndharu Lelono (2008: 20) angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang dia ketahui. Husein Umar (2007: 49) menyatakan bahwa teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar

pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan/pernyataan tersebut.

Dalam penelitian ini informasi responden merupakan jawaban atau tanggapan mereka tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

Sutrisno Hadi yang dikutip oleh Ndharu Lelono (2008: 20) menyatakan bahwa ada tiga langkah yang harus ditempuh dalam menyusun instrumen, yaitu:

a. Mendefinisikan Konstrak

Mendefinisikan konstrak adalah suatu tahapan yang bertujuan untuk memberikan batasan arti dari konstrak yang akan diteliti, dengan demikian nantinya tidak akan terjadi penyimpangan terhadap tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

b. Menyidik Faktor

Menyidik faktor adalah suatu tahap yang bertujuan untuk menandai faktor-faktor yang disangka kemudian diyakini menjadi komponen dari konstrak yang akan diteliti. Dalam penelitian ini diukur berdasarkan *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

c. Menyusun Butir-Butir Pertanyaan

Langkah yang terakhir adalah menyusun butir pertanyaan berdasarkan faktor dalam menyusun konstruk. Butir pertanyaan merupakan penjabaran isi faktor. Berdasarkan faktor-faktor tersebut kemudian disusun butir-butir pertanyaan yang dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor tersebut.

Dalam menyusun butir angket hendaknya menggunakan kalimat yang sederhana, jelas, dan mudah dimengerti, sehingga dalam menjawab responden tidak mengalami kesulitan. Untuk menyusun butir-butir pertanyaan dibuat kisi-kisi angket yang dapat dilihat pada tabel 2, hal 35.

Setelah penyusunan butir-butir pertanyaan selesai, penulis berkonsultasi dengan ahli yang berkompeten dengan materi penelitian, Yustinus Sukarmin, M.S. Dari hasil konsultasi, penulis memperoleh kepastian bahwa instrumen yang dibuat penulis dinyatakan dapat diujicobakan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 167) tujuan uji coba angket adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat keterpahaman instrumen, apakah responden tidak menemui kesulitan dalam menangkap maksud peneliti.
2. Untuk mengetahui teknik paling efektif.
3. Untuk memperkirakan waktu yang dibutuhkan oleh responden dalam mengisi angket.

4. Untuk mengetahui apakah butir-butir yang tertera di dalam angket sudah memadai dan cocok dengan keadaan di lapangan.

Uji coba instrumen dalam penelitian ini dilakukan pada tanggal, 12 September 2012 dengan memberikan angket kepada tiga puluh responden *members* Lembah *Fitness Center* UGM. Angket yang diberikan kepada responden terdiri atas 37 butir pernyataan dengan alternatif pilihan untuk setiap pernyataan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk menguji instrumen memenuhi persyaratan atau tidak sebagai alat pengumpul data, ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Uji Validitas atau Kesahihan Butir Pernyataan

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Menurut Sutrisno Hadi (1991: 1) validitas suatu instrumen perlu diketahui untuk melihat seberapa jauh alat pengukur mampu mengukur apa saja yang hendak diukurnya, dan dapat menembak dengan jitu gejala-gejala atau bagian yang hendak diukur. Suharsimi (2002: 145) menyatakan bahwa instrumen dikatakan valid atau sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Untuk mengukur validitas instrumen ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson dengan bantuan komputer program SPSS 16 dengan taraf signifikan 5% atau $\alpha = 0,05$. Butir dikatakan valid apabila r-hitung lebih besar dari r-tabel ($df=N-2$). Dari hasil uji coba 37 butir pernyataan

angket, diperoleh sebanyak 3 butir pernyataan dinyatakan gugur, yaitu butir nomor 7, 26 dan 34, dan di peroleh validitas total sebesar 0,846.

b. Uji Reliabilitas atau Keandalan Butir Pernyataan

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 178) suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang baik, karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini digunakan teknik Alpha Cronbach, sedangkan perhitungannya menggunakan bantuan komputer program *SPSS 16*. Hasil uji reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,930, hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel atau andal.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan angket tertutup. Angket ini sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban tersebut sesuai dengan tanggapannya, dengan memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia. Teknik ini sangat praktis karena responden hanya memilih derajat kesetujuan dengan menggunakan modifikasi dari skala Likert, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Bobot skor atau penilaian dari tiap kategori adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju	: memiliki bobot skor 4
Setuju	: memiliki bobot skor 3
Tidak Setuju	: memiliki bobot skor 2
Sangat Tidak Setuju	: memiliki bobot skor 1

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan modifikasi skala Likert berdasarkan tiga alasan, yaitu: (1) kategori *undecided* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban, bisa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu, (2) tersedianya jawaban yang ditengah menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, (3) maksud kategorisasi jawaban SS-S-TS-STTS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden ke arah setuju atau tidak setuju (Sutrisno Hadi, 1991: 20).

E. Teknik Analisis Data

Data akan dikategorikan menjadi empat kriteria dengan menggunakan dasar nilai *mean* dan standar deviasi. Pengkategorian data menggunakan kriteria sebagai berikut (Saifuddin Azwar, 2008: 106-108):

1. Sangat Puas $= x \geq M + 1,5 \text{ SD}$
2. Puas $= M \leq x < M + 1,5 \text{ SD}$
3. Kurang Puas $= M - 1,5 \text{ SD} \leq x < M$
4. Tidak Puas $= M - 1,5 \text{ SD} \geq x$

Selanjutnya data akan dianalisis menggunakan persentase dengan rumus sebagai berikut (Anas Sudijono, 2006: 43):

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentasi yang dicari

F = Frekuensi

N = Numbers of cases (jumlah individu)

Tabel 2. Kisi-Kisi Angket Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta

Variabel	Faktor	Indikator	Item	Jumlah
Kualitas Pelayanan	Bukti langsung (<i>tangibility</i>)	1. Fasilitas fisik.	1, 2, 3, 4	4
		2. Perlengkapan.	5, 6, 7, 8	4
	Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Ketepatan waktu pelayanan.	9, 10	2
		2. Kesesuaian pelayanan.	11, 12	2
		3. Penyampaian jasa sejak awal.	13, 14, 15	3
		4. Kepedulian instruktur terhadap anggota.	16, 17	2
	Daya tanggap (<i>responsivennes</i>)	1. Respons terhadap keluhan dan masukan dari anggota.	18, 19, 20	3
		2. Keluasan waktu pelayanan.	21, 22	2
	Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Jaminan keselamatan dan keamanan.	23, 24, 25, 26	4
		2. Pengetahuan dan kemampuan SDM.	27, 28, 29	3
	Empati (<i>empathy</i>)	1. Perhatian perusahaan pada anggota.	30, 31	2
		2. Memahami kebutuhan para anggota.	32, 33, 34, 35	4
		3. Keramahan.	36, 37	2
Jumlah				37

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

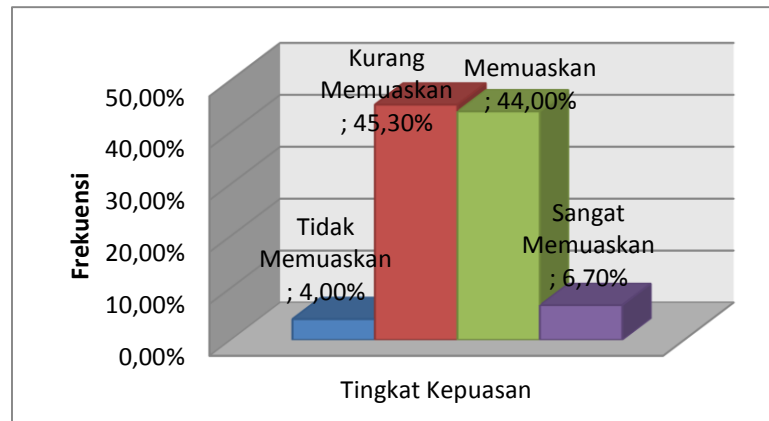
A. Hasil Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan di Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan angket yang berjumlah 34 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 34 – 136. Setelah data ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Exel* dan *SPSS 16.0*, diperoleh nilai minimum = 63; nilai maksimum = 126; rata-rata (*mean*) = 92,92; median = 93; modus sebesar = 88; standar deviasi = 10,48. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3. Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan di Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta

Interval	Kategori	Absolute	%
> 108,64	Sangat Memuaskan	5	6.7
92,92 – 108,64	Memuaskan	33	44.0
77,2 – 92,92	Kurang Memuaskan	34	45.3
< 77,2	Tidak Memuaskan	3	4.0
Jumlah		75	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Diagram Hasil Penelitian Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta

Dari tabel dan gambar di atas diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta, sebagian besar berada pada kategori kurang memuaskan dengan persentase 45,3 %, kemudian diikuti kategori memuaskan dengan persentase 44 %, kategori sangat memuaskan dengan persentase 6,7 % dan kategori tidak memuaskan sebesar 4,0 %.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Sembada *Fitness* pada penelitian ini didasarkan pada faktor *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*, dan deskripsi hasil penelitian tiap-tiap faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibility*

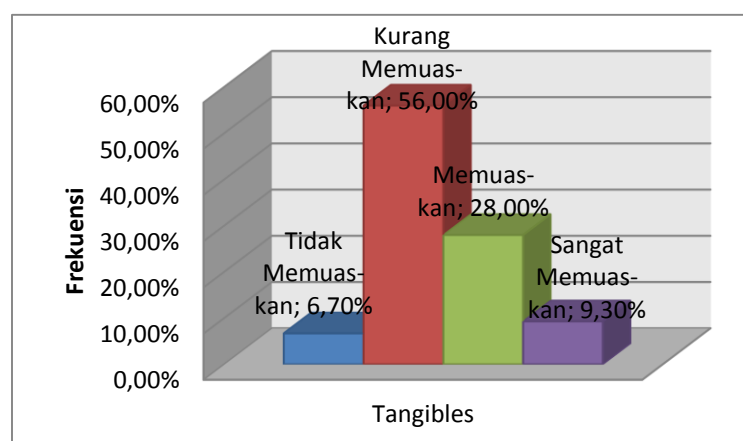
Faktor *tangibility* diukur dengan angket yang berjumlah 8 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 8 – 32. Setelah data ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Excel* dan *SPSS 16.0*, dari hasil penelitian diperoleh nilai

minimum = 18; nilai maksimum = 26; rata-rata (*mean*) = 22,25; median = 22; modus sebesar = 21; standar deviasi = 1,91. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor *Tangibility*

Interval	Kategori	Absolute	%
> 25,11	Sangat Memuaskan	7	9.3
22,25 – 25,11	Memuaskan	21	28.0
19,38 – 22,24	Kurang Memuaskan	42	56.0
< 19,37	Tidak Memuaskan	5	6.7
Jumlah		75	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 3. Diagram Hasil Penelitian Faktor *Tangibility*

Dari tabel dan gambar di atas diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibility*, sebagian besar berada pada kategori kurang memuaskan dengan persentase 56 %, kemudian diikuti kategori memuaskan dengan persentase 28 %, kategori sangat memuaskan dengan persentase 9,3 % dan kategori tidak memuaskan sebesar 6,7 %.

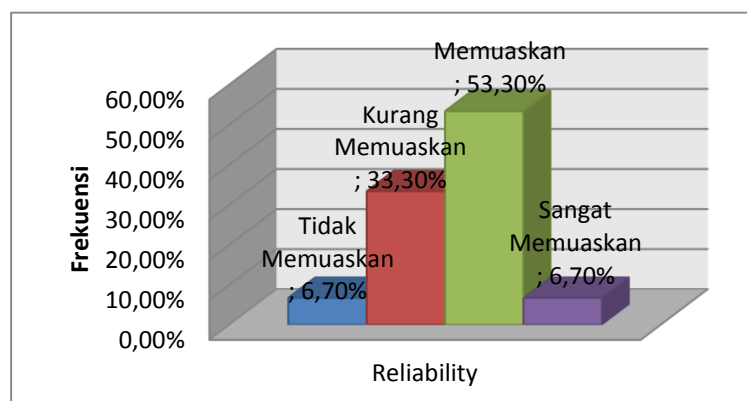
2. Faktor *Reliability*

Faktor *reliability* diukur dengan angket yang berjumlah 9 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 9 – 36. Setelah data ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Excel* dan *SPSS 16.0*, dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 15; nilai maksimum = 34; rata-rata (*mean*) = 23,86; median = 24; modus sebesar = 25; standar deviasi = 3,31. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 5. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor *Reliability*

Interval	Kategori	Absolute	%
> 28,91	Sangat Memuaskan	5	6.7
23,86 – 28,90	Memuaskan	40	53.3
18,81 – 23,86	Kurang Memuaskan	25	33.3
< 18,80	Tidak Memuaskan	5	6.7
Jumlah		75	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. Diagram Hasil Penelitian Faktor *Reliability*

Dari tabel dan gambar di atas diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *relibility*, sebagian besar berada pada kategori memuaskan dengan persentase 53,3 %, kemudian diikuti kategori kurang memuaskan dengan persentase 33,3 %, kategori sangat memuaskan dengan persentase 6,7 % dan kategori tidak memuaskan sebesar 6,7 %.

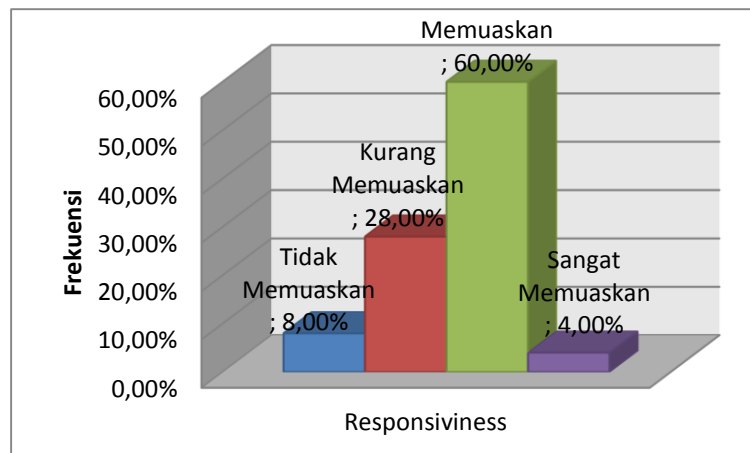
3. Faktor *Responsiveness*

Faktor *responsiveness* diukur dengan angket yang berjumlah 5 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 5 – 20. Setelah data ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Exel* dan *SPSS 16.0*, dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 5; nilai maksimum = 20; rata-rata (*mean*) = 13,88; median = 14; modus sebesar = 14; standar deviasi = 2,19. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor *Responsiveness*

Interval	Kategori	Absolute	%
> 17,08	Sangat Memuaskan	3	4.0
13,80 – 17,08	Memuaskan	45	60.0
10,51 – 13,79	Kurang Memuaskan	21	28.0
< 10,50	Tidak Memuaskan	6	8.0
Jumlah		75	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 5. Diagram Hasil Penelitian Faktor *Responsiveness*

Dari tabel dan gambar di atas diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness*, sebagian besar berada pada kategori memuaskan dengan persentase 60,0 %, kemudian diikuti kategori kurang memuaskan dengan persentase 28,0 %, kategori tidak memuaskan dengan persentase 8,0 % dan kategori sangat memuaskan sebesar 4,0 % .

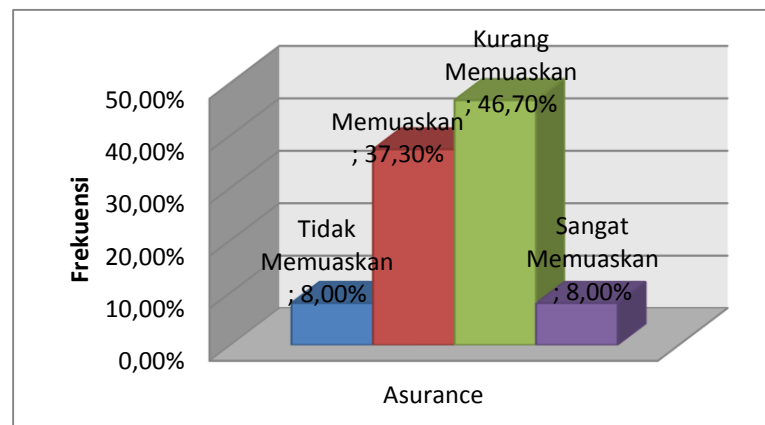
4. Faktor Assurance

Faktor *assurance* diukur dengan angket yang berjumlah 7 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 7 – 28. Setelah data ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Excel* dan *SPSS 16.0*, dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 7; nilai maksimum = 26; rata-rata (*mean*) = 18,45; median = 18; modus sebesar = 20; standar deviasi = 3.48. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 7. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor Assurance

Interval	Kategori	Absolute	%
> 23,67	Sangat Memuaskan	6	8.0
18,45 – 23,66	Memuaskan	28	37.3
13,23 – 18,45	Kurang Memuaskan	35	46.7
< 13,23	Tidak Memuaskan	6	8.0
Jumlah		75	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 6. Diagram Hasil Penelitian Faktor Assurance

Dari tabel dan gambar di atas diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance*, sebagian besar berada pada kategori memuaskan dengan persentase 46,7 %, kemudian diikuti kategori kurang memuaskan dengan persentase 37,3 %, kategori sangat memuaskan dengan persentase 8,0 % dan kategori tidak memuaskan sebesar 8,0 % .

5. Faktor *Empaty*

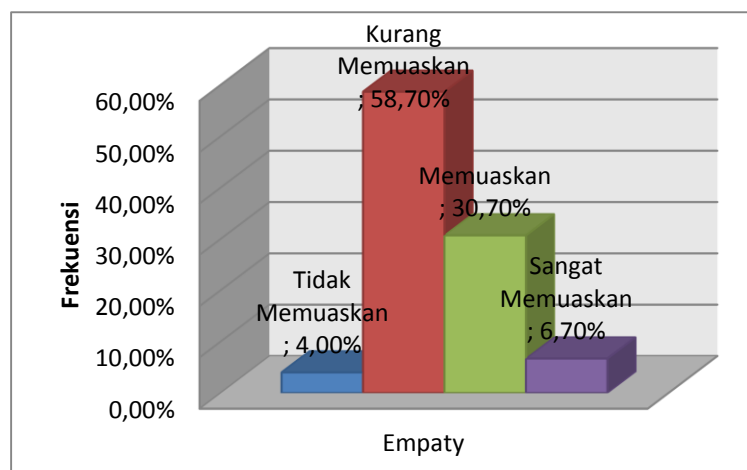
Faktor *empaty* diukur dengan angket yang berjumlah 5 butir pernyataan dengan rentang skor 1 – 4, sehingga diperoleh rentang skor ideal

antara 5 – 20. Setelah data ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan *software MS Excel* dan *SPSS 16.0*, dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 9; nilai maksimum = 20; rata-rata (*mean*) = 14,46; median = 14; modus sebesar = 13; standar deviasi = 2,36. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 8. Deskripsi Hasil Penelitian Faktor *Empaty*

Interval	Kategori	Absolute	%
> 18,01	Sangat Memuaskan	5	6.7
14,46 – 18,00	Memuaskan	23	30.7
10,92 – 14,43	Kurang Memuaskan	44	58.7
< 10,91	Tidak Memuaskan	3	4.0
Jumlah		75	100

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 7. Diagram Hasil Penelitian Faktor *Empaty*

Dari tabel dan gambar di atas diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *empathy*, sebagian besar berada pada kategori kurang

memuaskan dengan persentase 58,7 %, kemudian diikuti memuaskan dengan persentase 30,7 %, kategori sangat memuaskan dengan persentase 6,7 % dan kategori tidak memuaskan sebesar 4,0 % .

B. Pembahasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara jasa yang diberikan dan sesuatu yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut. Kepuasan seseorang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dalam hal ini salah satunya kualitas pelayanan di Sembada *Fitness* Sleman Yogyakarta. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap sesuatu, kualitas pelayanan dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta, sebagian besar berada pada kategori kurang memuaskan dengan persentase 45,3 %. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa konsumen yang datang di Sembada *Fitness* sebagian besar menyatakan kurang memuaskan. Hal tersebut dikarenakan layanan yang diberikan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta terhadap konsumen masih kurang baik, khususnya dalam kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para karyawan yang bekerja di Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Sembada fitness, semakin baik pelayanan yang

diberikan maka kepuasan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya semakin buruk pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasannya juga akan semakin rendah.

Dalam hal ini faktor pokok benar-benar diterapkan, yaitu faktor *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasil penelitian masing-masing faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor *Tangibility*

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *tangibility* berada pada kategori kurang memuaskan sebesar 55 %. Dari hasil tersebut diartikan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta mempunyai layanan fasilitas yang belum memadai dan lengkap. Ditambah lagi fasilitas pendukung yang dimiliki oleh Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta belum memadai sepenuhnya, diantaranya toilet (pria/wanita), ruang ganti (pria/wanita), dan kelengkapan alat-alat yang berstandar.

2. Faktor *Reliability*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *reliability* berada pada kategori memuaskan sebesar 53,3 %. Dalam hal ini faktor *reliability* meliputi kinerja karyawan dan pelayanan yang diberikan. Hasil tersebut diartikan layanan yang diberikan oleh pekerja di Sembada *Fitness* cepat dan memuaskan, meskipun fasilitas

yang belum memadai tetapi para pegawai berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggota atau konsumen.

3. Faktor *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *responsiveness* berada pada kategori memuaskan sebesar 60 %. Faktor *responsiveness* merupakan respons yang diberikan terhadap masukan dari anggota. Hasil tersebut diartikan para karyawan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada anggota. Hal tersebut ditunjukkan dengan para pelayan selalu siap sedia di tempat untuk memberikan pelayanan. Katanggapan para staf dalam memberikan layanan dapat menjadikan para anggota senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan anggota.

4. Faktor *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *assurance* berada pada kategori kurang memuaskan sebesar 46,7 %. Hasil tersebut, diartikan beberapa para karyawan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta mempunyai manajemen dan pengetahuan yang belum cukup baik, sehingga akan memberikan kesan yang kurang baik juga. Selain itu keamanan untuk penggunaan alat *fitness* yang mungkin belum memenuhi standar.

5. Faktor *Empaty*

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta berdasarkan faktor *empaty* berada pada kategori kurang memuaskan sebesar 58,3 %. Faktor *empaty* merupakan kemudahan dalam melakukan komunikasi. Hasil di atas diartikan layanan di Sembada *Fitness* Kabupaten Sleman Yogyakarta kurang memudahkan anggota dalam berkomunikasi dengan para pelanggan, hal tersebut disebabkan oleh terbatasnya sarana komunikasi yang ada dan tidak adanya evaluasi dan penyuluhan bagi anggota membuat komunikasi agak terhambat. Dalam hal ini komunikasi akan menjadi sangat penting, dikarenakan hubungan dan komunikasi yang baik antara anggota dan pengelola akan memberikan dampak yang baik untuk perbaikan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta, sebagian besar berada pada kategori kurang memuaskan, kemudian diikuti kategori memuaskan, kategori sangat memuaskan, dan kategori tidak memuaskan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan kepuasan anggota Sembada *Fitness* terhadap kualitas pelayanan di Kabupaten Sleman Yogyakarta adalah memuaskan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi, yaitu menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat bagi Sembada *Fitness* Sleman Yogyakarta untuk meningkatkan jasa pelayanan. Dengan meningkatnya jasa pelayanan yang diberikan, anggota akan merasa puas, secara tidak langsung konsumen bertambah dan keuntungan meningkat.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, di antaranya:

1. Penulis tidak mengontrol kesungguhan tiap responden dalam mengisi angket, yaitu kejujuran responden dalam mengisi angket.

2. Penulis tidak mengontrol latar belakang akademik dan kondisi responden baik secara fisik maupun psikologis, apakah responden dalam keadaan baik atau tidak.

D. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, saran yang dapat disampaikan yaitu :

1. Menambah alat seperti *ultimate gear* atau *skinfold* untuk mengukur lemak, meteran untuk mengukur lingkaran tubuh, dan *training record* untuk panduan program latihan anggota.
2. Setiap akhir bulan pihak manajemen melakukan evaluasi terhadap semua komponen yang terkait dengan pelayanan Sembada *Fitness*.
3. Meningkatkan kelengkapan fasilitas agar anggota dan pengguna lainnya merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadus Krisna P. (2011). "Perbedaan Tingkat Kualitas Jasa Klub Bulutangkis di-PENGKAB PBSI Sleman." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Djoko Pekik Irianto. (2004). *Pedoman Praktis Berolahraga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset 2000.
- . (2001). *Strategi Pemasaran*. Ed. 2. Cet. 5. Yogyakarta: Andi Offset.
- George R. & Leslie W. Rue. (2005). *Dasar-dasar Manajemen*, terj. G.A. Ticolu, Cet. 9. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hani Handoko, T. (2001). *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta: PBF
- Husein Umar. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ike Nur Wulandari. (2005). "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSUD Sleman Yogyakarta." *Skripsi*. Yogyakarta: UPN.
- Kotler, Philip: Hendra Teguh. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium: Jakarta: Prenhalindo.
- Manullang, M. (2006). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, Sigit. (2009). "Tingkat Kepuasan Anggota Pusat Kebugaran terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Di D'MUSCLE MANIA XX GYM FITNESS AND AEROBIC YOGYAKARTA." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Ndharu Lelono. (2008). "Kualitas Pelayanan Club Arena Fitness Center Hotel Melia Purosani Yogyakarta." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Philip, Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. (Hendra Teguh, Ronny Antonius Rusli, dan Benjamin Molan. Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.

- Puspita Hariyanto. (2007). "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di SPORT MASSAGE SARASE YOGYAKARTA." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Rudi Hermanto. (2007). "Kepuasan Orang Tua terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Fisioterapi Anak Tuna Daksa di SLB N 3 Yogyakarta." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Rina Yuniana. (2008). "Tingkat Kepuasan *Members* Terhadap Strategi Pemasaran di Lembah *Fitness Center* Universitas Gajah Mada." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY
- Siswanto, H.B. (2007). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Cet. 13. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yudik Prasetyo. (2004). "Persepsi Anggota Klinik Kebugaran FIK UNY terhadap Kualitas Jasa Pelayanan." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Yuliasih. (2005). "Analisis Kepuasan *Members* pada Kualitas Pelayanan Jasa Kartika Dewi *Fitness Center*." *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan *Expert Judgement*

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yustinus Sukarmin, M.S.

Unit Kerja : FIK UNY

menerangkan bahwa instrumen penelitian tugas akhir skripsi Saudara:

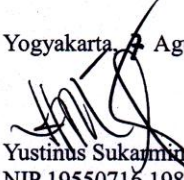
Nama : Nicko Febriansyah Saputro

NIM : 08603141046

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota
Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta

telah memenuhi persyaratan sebagai instrumen yang dapat digunakan untuk
mengumpulkan data.

Yogyakarta, 4 Agustus 2012


Yustinus Sukarmin, M.S.
NIP 19550716 198403 1 003

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian



**KOMITE OLAHRAGA NASIONAL INDONESIA
(K O N I)
KABUPATEN SLEMAN**

Sekretariat: G.O.R Kabupaten Sleman

Alamat: Jl. Dr. Rajimin, Paten, Tridadi, Sleman Telp. (0274) 864844

Nomor : 180 Sleman, 16 Oktober 2012
Lamp. : -
Hal : **Pemberian Izin Penelitian**

Kepada Yth.:
Dekan FIK UNY
Di Yogyakarta

Menindaklanjuti surat Nomor 1795/UN.34.16/PP/2012 tertanggal 11 September 2012 perihal permohonan izin pengambilan data dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, dengan ini kami memberikan izin Penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Nicko Febriansyah Saputro
NIM : 08603141046
Program Studi : PKR/IKORA
Penelitian akan dilaksanakan :
Waktu : September s/d Oktober 2012
Tempat : Sembada Fitnes
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Sembada Fitnes di Kabupaten Sleman Yogyakarta

Demikian surat pemberitahuan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembusan :
1. Sembada Fitnes
2. Pertiinggal

Ketua Umum

MUJIMAN

Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Anggota Lembah *Fitness* UGM

Assalamu'alaikum Wr. wb

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir, peneliti memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk sejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab angket/kuesioner yang peneliti lampirkan.

Tujuan yang diharapkan melalui angket ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Lembah *Fitness Center* Universitas Gajah Mada. Untuk itu peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi angket yang telah disediakan, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan terjamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi angket ini peneliti ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Agustus 2012

Peneliti,

Nicko Febriansyah S.

ANGKET UJI COBA PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan saksama.
2. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/ pada kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan tentang jawaban:

SS : Sangat Setuju.

TS : Tidak Setuju.

S : Setuju.

STS : Sangat Tidak Setuju.

C. Contoh Pernyataan Angket

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ruang untuk latihan cukup memadai.	√			

D. Angket

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ruang untuk latihan cukup memadai.				
2.	Ruang tunggu latihan kurang memadai.				

Lanjutan Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
3.	Ruang ganti yang disediakan cukup memadai.				
4.	Tempat penitipan barang yang disediakan kurang memadai.				
5.	Keadaan kebersihan WC kurang bersih.				
6.	Tempat mandi yang disediakan cukup memadai.				
7.	Ruang latihan cukup baik kebersihannya.				
8.	Peralatan pendukung latihan cukup lengkap.				
9.	Waktu buka Lembah <i>Fitness</i> tepat waktu.				
10.	Waktu tutup Lembah <i>Fitness</i> tepat waktu.				
11.	Instruktur tidak membuat program latihan untuk anggota.				
12.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> menyediakan informasi yang dibutuhkan anggota.				
13.	Fasilitas yang ditawarkan dalam brosur sesuai dengan kenyataan yang ada di klinik kebugaran.				
14.	Anggota sulit memahami informasi yang diberikan oleh pihak klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> .				
15.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> memberikan gambaran keberhasilan latihan bagi anggota hanya apabila diminta.				
16.	Instruktur selalu mengawasi anggota saat berlatih.				
17.	Instruktur membantu anggota dalam latihan hanya apabila diminta.				
18.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan cepat.				
19.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> bersedia menanggapi keluhan anggota.				

Lanjutan Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
20.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> lambat dalam merespons masukan atau usul dari anggota.				
21.	Karyawan selalu memberikan waktu luang dalam melayani anggota.				
22.	Instruktur bersedia memberikan saran ketika ada anggota yang berkonsultasi tentang program latihan.				
23.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> menjamin keselamatan anggota pada saat latihan.				
24.	Klinik kebugaran tidak menjamin keamanan kendaraan yang dibawa anggota.				
25.	Semua peralatan menjamin keselamatan pengguna/pemakai.				
26.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> menjamin keamanan barang yang dititipkan pada saat latihan.				
27.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang berpengalaman.				
28.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang dapat dipercaya dalam segala hal.				
29.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang mempunyai keterampilan tinggi.				
30.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> memberikan perhatian yang cukup pada anggotanya.				
31.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> membantu memecahkan masalah yang dihadapi anggota.				
32.	Klinik kebugaran sering memberikan promo harga setiap akhir tahun.				
33.	Klinik kebugaran Lembah <i>Fitness</i> memberikan harga yang murah bagi anggota.				
34.	Anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Lembah <i>Fitness</i> .				
35.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembah <i>Fitness</i> sudah sesuai keinginan dan harapan anggota.				

Lanjutan Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
36.	Karyawan selalu ramah dan sopan dalam melayani anggota.				
37.	Instruktur selalu ramah dan sopan dalam melayani anggota.				

Lampiran 4. Data Uji Coba Penelitian

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3
2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
5	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	1	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	4	3
9	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
10	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4
11	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
13	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
15	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3
17	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
18	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2
19	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	4	4
20	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
21	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
22	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
23	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
24	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	2	1	3	4	3	3	1	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2
27	3	3	3	2	3	3	1	4	3	2	1	2	2	3	3	2	4	2	3	1	2	3	2	2	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	1	1	3
28	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	4	3	3	4
29	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	1	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4
30	3	2	3	2	4	3	1	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	1	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3

Lampiran 5. Angket Penelitian

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Anggota Sembada *Fitness*

Assalamu'alaikum Wr. wb

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Berkenaan dengan penyelesaian tugas akhir, peneliti memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk sejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab angket yang peneliti lampirkan.

Tujuan yang diharapkan melalui angket ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Sembada *Fitness* di Kabupaten Sleman Yogyakarta. Untuk itu peneliti mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi angket yang telah disediakan, sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan terjamin kerahasiaannya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi angket ini peneliti ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Oktober 2012

Peneliti,

Nicko Febriansyah S.

Lanjutan Lampiran 5. Angket Penelitian

ANGKET PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan saksama.
2. Berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/ pada kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan tentang jawaban:

SS : Sangat Setuju.

TS : Tidak Setuju.

S : Setuju.

STS : Sangat Tidak Setuju.

C. Contoh Pernyataan Angket

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ruang untuk latihan cukup memadai.	√			

D. Angket

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ruang untuk latihan cukup memadai.				
2.	Ruang tunggu latihan kurang memadai.				
3.	Ruang ganti yang disediakan cukup memadai.				

Lanjutan Lampiran 5. Angket Penelitian

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
4.	Tempat penitipan barang yang disediakan kurang memadai.				
5.	Keadaan kebersihan WC kurang bersih.				
6.	Tempat mandi yang disediakan cukup memadai.				
7.	Peralatan pendukung latihan cukup lengkap.				
8.	Waktu buka Sembada <i>Fitness</i> tepat waktu.				
9.	Waktu tutup Sembada <i>Fitness</i> tepat waktu.				
10.	Instruktur tidak membuat program latihan untuk anggota.				
11.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> menyediakan informasi yang dibutuhkan anggota.				
12.	Fasilitas yang ditawarkan dalam brosur sesuai dengan kenyataan yang ada di klinik kebugaran.				
13.	Anggota sulit memahami informasi yang diberikan oleh pihak klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> .				
14.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> memberikan gambaran keberhasilan latihan bagi anggota hanya apabila diminta.				
15.	Instruktur selalu mengawasi anggota saat berlatih.				
16.	Instruktur membantu anggota dalam latihan hanya apabila diminta.				
17.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan cepat.				
18.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> bersedia menanggapi keluhan anggota.				
19.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> lambat dalam merespons masukan atau usul dari anggota.				
20.	Karyawan selalu memberikan waktu luang dalam melayani anggota.				

Lanjutan Lampiran 5. Angket Penelitian

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
21.	Instruktur bersedia memberikan saran ketika ada anggota yang berkonsultasi tentang program latihan.				
22.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> menjamin keselamatan anggota pada saat latihan.				
23.	Klinik kebugaran tidak menjamin keamanan kendaraan yang dibawa anggota.				
24.	Semua peralatan menjamin keselamatan pengguna/pemakai.				
25.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang berpengalaman.				
26.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang dapat dipercaya dalam segala hal.				
27.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> memiliki instruktur yang mempunyai keterampilan tinggi.				
28.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> memberikan perhatian yang cukup pada anggotanya.				
29.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> membantu memecahkan masalah yang dihadapi anggota.				
30.	Klinik kebugaran sering memberikan promo harga setiap akhir tahun.				
31.	Klinik kebugaran Sembada <i>Fitness</i> memberikan harga yang murah bagi anggota.				
32.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sembada <i>Fitness</i> sudah sesuai keinginan dan harapan anggota.				
33.	Karyawan selalu ramah dan sopan dalam melayani anggota.				
34.	Instruktur selalu ramah dan sopan dalam melayani anggota.				

Lampiran 6. Data Penelitian

Tangibility

	1	2	3	4	5	6	7	8	Jm	Kategori
1	3	3	3	2	4	3	2	3	23	Baik
2	3	3	2	3	3	4	3	3	24	Baik
3	3	2	4	2	2	2	2	2	19	sangat kurang
4	3	2	3	2	2	3	2	3	20	kurang
5	3	4	4	1	3	3	1	1	20	kurang
6	3	2	3	2	2	3	3	4	22	kurang
7	3	3	3	3	2	3	2	3	22	kurang
8	3	2	3	2	2	3	3	3	21	kurang
9	4	2	3	2	2	3	3	3	22	kurang
10	3	2	3	3	2	3	3	2	21	kurang
11	3	3	4	3	2	3	4	4	26	sangat baik
12	3	3	3	3	2	2	3	3	22	kurang
13	3	2	3	2	2	3	3	4	22	kurang
14	3	3	3	2	2	3	2	3	21	kurang
15	3	3	3	2	2	2	3	3	21	kurang
16	4	2	2	2	3	2	3	3	21	kurang
17	3	2	3	3	3	3	3	3	23	Baik
18	3	3	3	2	2	3	2	3	21	kurang
19	3	3	4	2	2	3	3	3	23	Baik
20	4	2	3	2	3	2	4	4	24	Baik
21	3	2	4	2	2	3	3	3	22	kurang
22	4	3	3	2	3	3	3	3	24	Baik
23	4	2	3	2	2	3	4	3	23	Baik
24	3	2	3	2	2	3	3	3	21	kurang
25	4	3	4	2	2	4	3	3	25	Baik
26	3	2	3	2	2	3	3	3	21	kurang
27	3	2	3	2	2	2	4	3	21	kurang
28	4	2	3	2	2	3	3	3	22	kurang
29	2	2	2	3	3	2	2	3	19	sangat kurang
30	4	2	4	2	2	4	4	4	26	sangat baik
31	3	3	3	2	2	3	3	3	22	kurang
32	4	4	3	3	3	3	3	3	26	sangat baik
33	4	2	4	2	2	4	4	4	26	sangat baik
34	4	2	4	2	2	4	4	4	26	sangat baik
35	3	2	3	2	2	3	3	3	21	kurang
36	3	3	3	3	3	3	2	3	23	Baik
37	3	3	3	2	2	2	2	3	20	kurang
38	3	4	3	2	2	3	3	4	24	Baik
39	3	2	4	3	2	3	3	3	23	Baik
40	1	3	3	2	3	2	1	3	18	sangat kurang
41	3	2	3	2	2	2	3	3	20	kurang

Reliability

9	10	11	12	13	14	15	16	17	Jm	Kategori
3	4	1	1	4	4	2	4	2	25	baik
3	3	2	3	3	3	3	2	2	24	baik
2	3	3	2	3	3	3	3	3	25	baik
3	3	3	2	2	2	2	2	2	21	kurang
1	4	1	1	1	1	2	2	2	15	sangat kurang
4	1	4	4	1	2	4	1	3	24	baik
3	3	2	3	3	2	3	3	3	25	baik
3	2	3	3	2	3	3	3	3	25	baik
3	3	3	3	2	3	2	3	3	25	baik
3	1	3	2	2	3	2	2	2	20	kurang
3	2	2	3	2	2	2	2	2	20	kurang
3	3	2	2	3	2	2	3	2	22	kurang
3	3	3	3	3	3	2	3	2	25	baik
3	1	3	2	3	2	1	1	1	17	sangat kurang
3	3	2	3	3	3	2	3	3	25	baik
3	3	3	3	2	3	2	3	2	24	baik
2	2	3	3	3	3	2	1	3	22	kurang
3	3	3	4	3	3	1	2	2	24	baik
3	4	3	4	3	3	2	1	3	26	baik
4	1	4	3	2	3	2	3	3	25	baik
3	1	3	2	3	3	2	2	2	21	kurang
3	3	2	3	2	3	3	3	3	25	baik
3	3	3	3	2	3	2	2	3	24	baik
3	2	3	3	2	3	3	3	3	25	baik
3	3	3	3	2	4	4	4	4	30	sangat baik
3	2	3	2	3	2	2	2	2	21	kurang
4	2	4	3	2	2	2	2	4	25	baik
3	3	3	2	3	3	2	2	1	22	kurang
2	3	2	2	3	3	2	2	2	21	kurang
4	2	3	3	2	3	3	3	3	26	baik
3	2	2	3	2	3	3	2	3	23	kurang
3	3	4	3	2	3	3	2	3	26	baik
4	3	3	3	3	3	2	3	3	27	baik
4	2	3	3	3	3	2	3	3	26	baik
3	2	3	2	2	3	2	3	2	22	kurang
3	2	2	3	2	3	2	3	2	22	kurang
3	2	3	3	2	2	3	3	3	24	baik
4	1	2	2	3	3	1	4	2	22	kurang
3	2	3	3	2	2	4	2	4	25	baik
3	4	1	1	3	2	1	1	1	17	sangat kurang
3	2	3	3	2	3	3	2	3	24	baik

Lanjutan lampiran 6. Data Penelitian

42	4	2	4	2	2	4	4	4	26	sangat baik
43	4	3	4	2	2	3	3	3	24	Baik
44	4	1	3	1	1	4	3	3	20	kurang
45	3	3	3	2	2	2	3	3	21	kurang
46	3	2	3	2	2	3	3	3	21	kurang
47	4	2	3	2	2	3	3	3	22	kurang
48	3	2	3	2	2	3	3	3	21	kurang
49	3	3	3	2	2	3	3	3	22	kurang
50	3	2	3	2	2	3	4	4	23	Baik
51	4	2	3	2	2	3	3	3	22	kurang
52	3	3	3	3	2	2	3	3	22	kurang
53	3	3	3	2	2	3	3	3	22	kurang
54	4	3	3	3	2	3	3	4	25	Baik
55	3	3	3	2	3	2	3	4	23	Baik
56	4	1	3	2	3	1	2	3	19	sangat kurang
57	3	4	3	2	2	2	2	3	21	kurang
58	3	2	2	2	2	3	3	3	20	kurang
59	3	2	3	2	2	3	3	3	21	kurang
60	3	4	3	2	3	2	3	3	23	Baik
61	3	3	2	3	3	2	3	2	21	kurang
62	3	2	4	2	2	2	3	3	21	kurang
63	4	2	3	2	3	2	3	3	22	kurang
64	4	3	4	3	3	2	4	3	26	sangat baik
65	3	3	3	3	3	1	3	3	22	kurang
66	3	2	4	3	2	4	3	3	24	Baik
67	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Baik
68	3	4	3	4	4	1	3	3	25	Baik
69	3	2	2	3	4	3	2	3	22	kurang
70	3	3	3	3	2	2	3	3	22	kurang
71	3	4	3	2	3	2	3	3	23	Baik
72	3	4	3	2	2	2	2	4	22	kurang
73	3	4	3	3	4	2	3	3	25	Baik
74	3	2	4	1	3	3	3	2	21	kurang
75	3	2	3	2	2	2	3	3	20	kurang

4	2	4	4	4	4	4	4	4	34	sangat baik
3	3	3	2	3	3	2	2	2	23	kurang
3	4	3	3	1	4	4	4	3	29	sangat baik
4	3	3	3	3	4	2	3	2	27	baik
3	2	3	4	2	4	3	2	3	26	baik
3	2	3	4	2	4	3	2	3	26	baik
3	3	3	3	2	3	3	2	3	25	baik
3	1	2	3	3	2	1	3	3	21	kurang
4	2	3	3	2	4	3	3	4	28	baik
3	3	3	2	3	3	1	1	2	21	kurang
3	3	3	2	3	3	2	2	2	23	kurang
3	3	2	3	3	3	2	1	2	22	kurang
4	4	2	2	3	2	2	3	2	24	baik
4	3	4	3	3	3	3	3	3	29	sangat baik
3	4	3	4	4	4	1	3	1	27	baik
3	4	3	4	4	4	1	3	1	27	baik
3	2	2	3	3	3	2	3	2	23	kurang
3	3	3	3	2	2	3	2	3	24	baik
3	4	3	3	2	2	2	3	3	25	baik
3	3	2	3	2	3	2	3	3	24	kurang
3	4	3	2	2	2	2	1	2	21	kurang
3	2	3	3	2	3	3	3	3	25	baik
3	2	4	4	2	4	4	4	4	31	sangat baik
3	4	1	1	3	1	3	3	1	20	kurang
3	2	4	4	2	4	3	2	3	27	baik
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	baik
3	4	1	1	3	2	1	1	1	17	sangat kurang
4	2	4	3	2	4	2	4	2	27	baik
3	3	3	2	2	3	2	3	3	24	baik
2	2	3	2	2	3	2	3	2	21	kurang
4	1	1	1	2	1	1	3	1	15	sangat kurang
3	3	3	2	2	3	1	4	2	23	kurang
2	3	2	3	2	4	2	3	2	23	kurang
3	3	3	2	2	3	3	3	2	24	baik

Lanjutan Lampiran 6. Data Penelitian

4	4	4	4	4	20	sangat baik
3	3	3	2	3	14	baik
3	1	4	4	4	16	baik
3	3	2	3	3	14	baik
3	2	3	3	3	14	baik
3	2	3	3	2	13	kurang
3	2	3	3	3	14	baik
3	2	3	3	3	14	baik
3	2	3	3	4	15	baik
3	3	3	3	3	15	baik
3	3	3	2	2	13	kurang
3	3	3	2	3	14	baik
2	2	3	2	3	12	kurang
4	2	4	4	4	18	sangat baik
1	2	3	2	3	11	kurang
1	2	3	2	3	11	kurang
3	3	4	4	3	17	baik
3	2	3	3	3	14	baik
3	2	3	4	3	15	baik
3	3	3	3	4	16	baik
3	3	3	2	3	14	baik
3	2	3	3	4	15	baik
4	3	3	4	4	18	sangat baik
1	1	1	1	1	5	sangat kurang
3	2	4	4	4	17	baik
3	3	3	3	3	15	baik
4	4	4	1	3	16	baik
3	4	2	3	4	16	baik
3	3	3	2	3	14	baik
3	3	3	3	3	15	baik
3	4	3	1	2	13	kurang
3	3	3	2	3	14	baik
3	3	2	3	2	13	kurang
3	3	3	2	3	14	baik

2	4	4	4	4	4	4	26	sangat baik
2	3	3	2	3	2	3	18	kurang
1	4	3	3	3	4	3	21	baik
3	2	2	3	2	2	3	17	kurang
4	3	4	3	3	3	3	23	baik
3	4	3	4	3	3	3	23	baik
1	3	3	3	3	3	3	19	baik
1	3	2	2	3	3	3	17	kurang
2	3	4	4	4	3	3	23	baik
2	3	3	3	3	3	3	20	baik
2	3	3	2	3	2	3	18	kurang
2	3	3	2	3	2	2	17	kurang
3	3	2	2	2	2	2	16	kurang
1	3	4	3	4	4	4	23	baik
2	3	2	2	3	1	1	14	kurang
2	3	2	2	3	3	3	18	kurang
1	2	3	2	2	2	3	15	kurang
2	3	3	3	3	3	3	20	baik
2	2	3	2	3	2	3	17	kurang
2	3	3	3	2	2	3	18	kurang
2	3	2	2	3	3	3	18	kurang
2	4	4	4	3	3	4	24	sangat baik
2	4	4	4	3	3	3	23	baik
1	1	1	1	1	1	1	7	sangat kurang
1	4	4	4	4	4	4	25	sangat baik
3	3	3	2	3	3	3	20	baik
1	3	1	1	1	4	4	15	kurang
2	1	4	3	2	3	2	17	kurang
3	3	3	2	3	3	3	20	baik
3	2	3	2	3	2	3	18	kurang
2	1	1	1	1	4	3	13	sangat kurang
2	3	2	2	2	3	3	17	kurang
3	3	3	2	2	3	2	18	kurang
2	3	2	2	2	3	3	17	kurang

Lanjutan Lampiran 6. Data Penelitian

Empathy

30	31	32	33	34	Jml	Kategori
1	3	2	4	3	13	kurang
2	3	3	3	3	14	kurang
2	4	2	3	2	13	kurang
2	2	2	2	2	10	sangat kurang
1	3	3	1	1	9	sangat kurang
2	4	4	4	4	18	baik
3	3	3	3	3	15	baik
4	4	3	3	3	17	baik
2	4	4	4	3	17	baik
3	2	2	3	3	13	kurang
2	3	2	3	3	13	kurang
2	3	3	3	2	13	kurang
2	3	3	3	3	14	kurang
2	4	3	3	2	14	kurang
2	3	3	3	3	14	kurang
2	2	2	3	3	12	kurang
3	3	3	2	3	14	kurang
2	3	3	3	2	13	kurang
2	3	3	3	2	13	kurang
3	3	3	3	3	15	baik
2	3	3	3	2	13	kurang
3	3	3	3	3	15	baik
3	3	3	3	4	16	baik
3	3	3	3	3	15	baik
3	4	3	4	4	18	baik
2	3	3	3	2	13	kurang
4	3	3	4	3	17	baik
2	3	3	3	2	13	kurang
2	2	3	3	3	13	kurang
3	3	3	3	3	15	baik
2	4	3	3	3	15	baik
3	3	3	3	3	15	baik
2	3	3	3	3	14	kurang
2	3	3	3	3	14	kurang
2	3	2	3	3	13	kurang
2	3	3	2	3	13	kurang
2	3	3	3	3	14	kurang
1	3	2	3	2	11	kurang
3	4	3	4	4	18	baik
1	4	1	4	3	13	kurang
2	2	3	3	3	13	kurang

Lanjutan Lampiran 6. Data

4	4	4	4	4	20	sangat baik
2	3	3	3	2	13	kurang
4	4	4	4	4	20	sangat baik
2	2	3	3	3	13	kurang
4	3	3	3	4	17	baik
4	2	3	3	2	14	kurang
3	3	3	3	3	15	baik
3	3	2	4	4	16	baik
3	4	4	4	4	19	sangat baik
2	3	3	3	2	13	kurang
2	3	3	3	2	13	kurang
2	3	3	3	2	13	kurang
1	3	2	3	3	12	kurang
4	4	4	4	4	20	sangat baik
1	4	2	4	3	14	kurang
3	4	2	4	3	16	baik
2	4	3	4	4	17	baik
3	3	3	3	3	15	baik
2	3	3	3	3	14	kurang
4	4	3	4	4	19	sangat baik
2	3	3	3	3	14	kurang
3	4	3	4	4	18	baik
3	4	3	3	3	16	baik
1	1	1	3	3	9	sangat kurang
3	3	4	4	4	18	kurang
3	3	3	3	3	15	kurang
2	4	4	4	1	15	kurang
1	4	2	1	3	11	kurang
2	3	2	3	3	13	kurang
2	3	2	4	3	14	kurang
1	4	3	4	1	13	kurang
3	4	3	3	1	14	kurang
3	2	3	2	2	12	kurang
3	4	3	3	2	15	baik

Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.770
		N of Items	19 ^a
	Part 2	Value	.751
		N of Items	18 ^b
	Total N of Items		37
Correlation Between Forms			.846

a. The items are: Butir 1, Butir 2, Butir 3, Butir 4, Butir 5, Butir 6, Butir 7, Butir 8, Butir 9, Butir 10, Butir 11, Butir 12, Butir 13, Butir 14, Butir 15, Butir 16, Butir 17, Butir 18, Butir 19.

b. The items are: Butir 19, Butir 20, Butir 21, Butir 22, Butir 23, Butir 24, Butir 25, Butir 26, Butir 27, Butir 28, Butir 29, Butir 30, Butir 31, Butir 32, Butir 33, Butir 34, Butir 35, Butir 36, Butir 37.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	37

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Butir 1	103.7667	191.357	.666	.927
Butir 2	104.3667	194.999	.447	.929
Butir 3	103.9000	189.197	.722	.926
Butir 4	104.2333	195.013	.421	.929
Butir 5	104.1000	187.748	.599	.927
Butir 6	104.0000	194.138	.494	.928
Butir 7	104.1333	201.568	.089	.932
Butir 8	103.7333	193.237	.470	.928
Butir 9	103.8333	195.109	.416	.929

Butir 10	103.8333	194.489	.485	.928
Butir 11	104.2333	191.702	.491	.928
Butir 12	104.1333	193.361	.409	.929
Butir 13	104.0333	192.723	.555	.928
Butir 14	103.9333	190.271	.605	.927
Butir 15	104.0667	189.995	.639	.927
Butir 16	104.2333	190.944	.681	.926
Butir 17	104.0667	195.168	.387	.929
Butir 18	103.8333	194.626	.667	.927
Butir 19	103.7333	196.961	.561	.928
Butir 20	104.3333	191.747	.510	.928
Butir 21	103.7667	193.702	.534	.928
Butir 22	103.8667	189.361	.802	.925
Butir 23	103.9667	193.551	.543	.928
Butir 24	104.2333	188.047	.652	.926
Butir 25	103.6667	195.885	.412	.929
Butir 26	103.8333	204.420	-.048	.934
Butir 27	103.6333	195.826	.492	.928
Butir 28	104.0000	191.103	.539	.928
Butir 29	103.6667	198.506	.333	.929
Butir 30	103.8667	190.051	.762	.926
Butir 31	103.9000	191.817	.692	.926
Butir 32	104.3667	189.137	.596	.927
Butir 33	104.1333	196.189	.412	.929
Butir 34	103.9333	196.961	.302	.930
Butir 35	104.1333	194.671	.353	.930
Butir 36	103.9000	190.783	.597	.927
Butir 37	103.8333	194.420	.489	.928

$$Df = N - 2$$

$$28 = 30 - 2$$

r-tabel = 0,312

Jika *corrected item total correlation* < 0,312, maka butir pertanyaan dinyatakan gugur,

Butir yang gugur sebanyak 3 butir yaitu:

Butir no:

7, 26, 34

Koefisien validitas Total = 0,846

Koefisien Reliabilitas Total = 0,930

Lampiran 8. Statistik Deskriptif

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics							
		Kualitas pelayanan	Faktor Tangibility	Faktor Reliability	Faktor responsiveness	Faktor assurance	Faktor empathy
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		92.9200	22.2533	23.8667	13.8800	18.4533	14.4667
Median		93.0000	22.0000	24.0000	14.0000	18.0000	14.0000
Mode		88.00 ^a	21.00 ^a	25.00	14.00	20.00	13.00
Std. Deviation		10.48907	1.91080	3.31798	2.19311	3.48469	2.36148
Minimum		63.00	18.00	15.00	5.00	7.00	9.00
Maximum		126.00	26.00	34.00	20.00	26.00	20.00
Sum		6969.00	1669.00	1790.00	1041.00	1384.00	1085.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

Kualitas pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	63	1	1.3	1.3	1.3
	64	1	1.3	1.3	2.7
	71	1	1.3	1.3	4.0
	75	1	1.3	1.3	5.3
	76	1	1.3	1.3	6.7
	81	2	2.7	2.7	9.3
	83	2	2.7	2.7	12.0
	84	3	4.0	4.0	16.0
	85	1	1.3	1.3	17.3
	86	1	1.3	1.3	18.7
	87	3	4.0	4.0	22.7
	88	6	8.0	8.0	30.7
	89	4	5.3	5.3	36.0
	90	2	2.7	2.7	38.7
	91	4	5.3	5.3	44.0
	92	4	5.3	5.3	49.3

93	6	8.0	8.0	57.3
94	5	6.7	6.7	64.0
95	2	2.7	2.7	66.7
96	3	4.0	4.0	70.7
98	2	2.7	2.7	73.3
99	3	4.0	4.0	77.3
100	1	1.3	1.3	78.7
101	5	6.7	6.7	85.3
102	1	1.3	1.3	86.7
104	1	1.3	1.3	88.0
106	2	2.7	2.7	90.7
108	2	2.7	2.7	93.3
110	1	1.3	1.3	94.7
111	1	1.3	1.3	96.0
113	1	1.3	1.3	97.3
114	1	1.3	1.3	98.7
126	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Faktor Tangibility

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	1.3	1.3	1.3
	19	3	4.0	4.0	5.3
	20	7	9.3	9.3	14.7
	21	18	24.0	24.0	38.7
	22	18	24.0	24.0	62.7
	23	10	13.3	13.3	76.0
	24	7	9.3	9.3	85.3
	25	4	5.3	5.3	90.7
	26	7	9.3	9.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Faktor Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	2	2.7	2.7	2.7
	17	3	4.0	4.0	6.7
	20	3	4.0	4.0	10.7
	21	8	10.7	10.7	21.3

22	7	9.3	9.3	30.7
23	6	8.0	8.0	38.7
24	12	16.0	16.0	54.7
25	15	20.0	20.0	74.7
26	6	8.0	8.0	82.7
27	7	9.3	9.3	92.0
28	1	1.3	1.3	93.3
29	2	2.7	2.7	96.0
30	1	1.3	1.3	97.3
31	1	1.3	1.3	98.7
34	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Faktor responsiveness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5	1	1.3	1.3	1.3
	9	1	1.3	1.3	2.7
	10	4	5.3	5.3	8.0
	11	2	2.7	2.7	10.7
	12	3	4.0	4.0	14.7
	13	16	21.3	21.3	36.0
	14	24	32.0	32.0	68.0
	15	12	16.0	16.0	84.0
	16	4	5.3	5.3	89.3
	17	5	6.7	6.7	96.0
	18	2	2.7	2.7	98.7
	20	1	1.3	1.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Faktor assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	1	1.3	1.3	1.3
	11	1	1.3	1.3	2.7
	12	1	1.3	1.3	4.0
	13	3	4.0	4.0	8.0
	14	3	4.0	4.0	12.0
	15	3	4.0	4.0	16.0
	16	4	5.3	5.3	21.3

17	13	17.3	17.3	38.7
18	11	14.7	14.7	53.3
19	6	8.0	8.0	61.3
20	14	18.7	18.7	80.0
21	2	2.7	2.7	82.7
22	1	1.3	1.3	84.0
23	6	8.0	8.0	92.0
24	2	2.7	2.7	94.7
25	3	4.0	4.0	98.7
26	1	1.3	1.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Faktor empathy

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 9	2	2.7	2.7	2.7
10	1	1.3	1.3	4.0
11	2	2.7	2.7	6.7
12	3	4.0	4.0	10.7
13	22	29.3	29.3	40.0
14	14	18.7	18.7	58.7
15	12	16.0	16.0	74.7
16	4	5.3	5.3	80.0
17	5	6.7	6.7	86.7
18	5	6.7	6.7	93.3
19	2	2.7	2.7	96.0
20	3	4.0	4.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		kualitas pelayanan	tangibles	reliability	resposiviness	assurance	Empathy
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

kualitas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	5	6.7	6.7	6.7
	baik	33	44.0	44.0	50.7
	kurang	34	45.3	45.3	96.0
	sangat kurang	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

tangibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	7	9.3	9.3	9.3
	baik	21	28.0	28.0	37.3
	kurang	42	56.0	56.0	93.3
	sangat kurang	5	6.7	6.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Reliability

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	5	6.7	6.7	6.7
	baik	40	53.3	53.3	60.0
	kurang	25	33.3	33.3	93.3
	sangat kurang	5	6.7	6.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

resposiviness

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	3	4.0	4.0	4.0
	baik	45	60.0	60.0	64.0
	kurang	21	28.0	28.0	92.0
	sangat kurang	6	8.0	8.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

assurance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	6	8.0	8.0	8.0
	baik	28	37.3	37.3	45.3
	kurang	35	46.7	46.7	92.0
	sangat kurang	6	8.0	8.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Empathy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	5	6.7	6.7	6.7
	baik	23	30.7	30.7	37.3
	kurang	44	58.7	58.7	96.0
	sangat kurang	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	